

Le **dispositif e-Satis** est un dispositif national de recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients hospitalisés. Après leur hospitalisation, les patients sont invités à répondre à un questionnaire en ligne (mail envoyé 15 jours après le retour à domicile) élaboré par la HAS qui est commun à tous les établissements de santé

Hospitalisation > 48h en Médecine Chirurgie Obstétrique

Dispositif
e-Satis



Qualité des
prises en
charge
perçue par
les patients

	SÉLESTAT	NATIONAL
Satisfaction globale des patients hospitalisés	76 % B ↗	-
Accueil	76 %	74 %
Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	83 %	82 %
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82 %	82 %
Repas	65 %	60 %
Chambre	79 %	74 %
Organisation de la sortie	65 %	65 %

Hospitalisation en Chirurgie ambulatoire

	SÉLESTAT	NATIONAL
Satisfaction globale des patients hospitalisés	81 % A ↗	-
Organisation avant l'hospitalisation	84 %	83 %
Accueil le jour de l'hospitalisation	83 %	82 %
Prise en charge pendant l'hospitalisation	86 %	85 %
Chambre et repas / collation	71 %	74 %
Sortie et retour à domicile	77 %	72 %

Recueils effectués entre le 28/09/2022 et le 02/10/2023 sur 180 évaluations parmi 655 mails déposés en hospitalisation > 48h et sur 240 évaluations parmi 865 mails déposés en hospitalisation ambulatoire.

Pour le site d'Obernai (SSR et MCO), le seuil statistique minimum n'a pas été atteint pour permettre d'obtenir un score fiable et comparable.

Le **questionnaire de satisfaction** est remis à chaque patient avec le livret d'accueil lors d'une hospitalisation ou mis à disposition au niveau des salles d'attente de consultations.

Questionnaire
de
satisfaction

Qualité des
prises en
charge
perçue par
les patients

Taux global de satisfaction : 98,1 %

Hospitalisation - Evaluation de séjour	96,4 %	742 réponses
Maternité - Evaluation de séjour	97,5 %	417 réponses
USLD - Evaluation de séjour	Non significatif	moins de 30 réponses
Chirurgie ambulatoire	98,7 %	2 336 réponses
Consultation - Imagerie médicale	Non significatif	moins de 30 réponses
Consultations externes publiques	Non significatif	moins de 30 réponses
Consultation - Urgences	Non significatif	moins de 30 réponses

Hospitalisation > 48h en Médecine Chirurgie Obstétrique

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Evaluation de la prise en charge de la douleur	90 % →	74 % →	89 %
Taux de patients ayant une prescription d'antibiotiques inférieure ou égale à 7 jours	73 % →	65 % ↘	81 %
AVC aigu - Réalisation de l'Imagerie cérébrale diagnostique	96 % ↗	88 % →	92 %
AVC aigu - Planification du suivi post AVC	0 % ↘	0 % ↘	33 %

Hospitalisation > 48h en Soins Médicaux et de Réadaptation

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Evaluation de la prise en charge de la douleur	-	80 % →	87 %

Réhospitalisation en chirurgie ambulatoire à 30 jours

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Réhospitalisations après cholécystectomies	1,72 %	-	4,47 %
Réhospitalisations pour lithiases urinaires	12,5 %	-	22,98 %
Réhospitalisations pour affections non lithiasiques	8,33 %	-	17,59 %
Réhospitalisations après hémorroïdectomies	5,26 %	-	5,51 %
Réhospitalisations après prostatectomies transurétrales	12,64 %	-	10,29 %



Qualité des prises en charge cliniques

Hospitalisation > 48h en Médecine Chirurgie Obstétrique

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	66 % →	69 % →	59 %

Hospitalisation > 48h en Soins Médicaux et de Réadaptation

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	-	88 % ↘	80 %

Indicateurs numériques

	GHSO	CIBLE HAS
Alimentation du Dossier Médical Partagé (DMP) pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission.	89 %	20 %
Usage d'un service de messagerie sécurisée intégré à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé.	72 %	50 %



Qualité de la coordination des prises en charge

Médecine Chirurgie Obstétrique

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Consommation des produits hydroalcooliques (établissement avec bloc opératoire)	78 % C →		83,25 %
Consommation des produits hydroalcooliques (établissement sans bloc opératoire)		69 % C →	83,25 %



Qualité des pratiques dans la prévention des IAS

LEGENDE : CLASSES DE COULEURS PAR RAPPORT À UN OBJECTIF NATIONAL DE PERFORMANCE

XX % résultat supérieur à l'objectif de performance

XX % résultat inférieur à l'objectif de performance

XX % résultat égal à l'objectif de performance

XX % résultat non concerné par un objectif de performance

Recueils effectués en 2023 sur des données de l'établissement datant de 2022.

Indicateurs mesurés à partir du dossier patient, d'un questionnaire établissement ou du Programme de Médicalisation des Systèmes d'Informatisation (PMSI) et contrôlés par l'Agence Régionale de Santé et la Haute Autorité de Santé.